Ley de Protección al Consumidor

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Libertad y Orden
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
República de Colombia

Prosperidad para todos

Carácter de las normas

- **Disposiciones de orden público**:
  - Estipulaciones en contrario se tendrán por no escritas
  - Son válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales perfeccionados después de surgir la controversia
- **Interpretación de las normas**:
  - Las normas de la ley de consumidor se deben interpretar de la forma más favorable al consumidor.
- **In dubio pro consumidor**:
  - En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.

Prosperidad para todos

Ámbito de aplicación

- (…) Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las **relaciones de consumo** y a la **responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor** en **todos** los sectores de la economía respecto de los cuales **no exista regulación especial,** evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley. (…)

Prosperidad para todos

Relación de consumo

Productor

Proveedor

Consumidor final

- **Productor**: Quien de **manera habitual**, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos.

- **Proveedor o expendedor**: Quien de **manera habitual**, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro;

Prosperidad para todos

- **Consumidor o usuario**. persona natural o jurídica que, como **destinatario final**, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la **satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial** cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.

- **Producto**: Todo bien o servicio.

Prosperidad para todos

Calidad, idoneidad y seguridad- Definiciones

- **Calidad**: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él
- **Idoneidad o eficiencia**: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.
- **Seguridad:** Condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores. En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.

Prosperidad para todos

Calidad, idoneidad y seguridad- Obligaciones

- Asegurar la idoneidad y seguridad de los productos
- Cumplir con la calidad ofrecida
- Las condiciones de los productos no pueden ser inferiores a los parámetros establecidos en reglamentos técnicos, medidas sanitarias o fitosanitarias.

Calidad, idoneidad y seguridad- Responsabilidad

- Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.
- Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control.
- Responsabilidad por daños por producto defectuoso.

Garantía - Definición

- Obligación solidaria y temporal,
- A cargo de los productores o proveedores,
- De responder por:
  - El buen estado y funcionamiento de los productos,
  - La calidad, idoneidad y seguridad establecidas en las normas y las ofrecidas.

Garantía - Término

- El dispuesto por la ley o la autoridad competente.
- El anunciado por el productor y/o proveedor.
- Si no se anuncia, será:
  - Para productos nuevos : 1 año.
  - Para productos perecederos: fecha de vencimiento.
  - Para productos usados : 3 meses
  - Para servicios de reparación: 3 meses
  - Para bienes inmuebles: 10 años para la estabilidad de obra y 1 año para acabados.

Prosperidad para todos

Garantía - Término

- Los productos usados y la prestación de servicios de reparación pueden ofrecerse sin garantía, siempre y cuando el consumidor sea informado y lo acepte por escrito.
- El término empieza a correr una vez entregado el producto al consumidor y se suspende por el tiempo que el bien se encuentre en garantía.
- En caso de cambio del bien, este contará con una nueva garantía. En caso de cambio de partes, éstas tendrán garantía propia.

Prosperidad para todos

Garantía - Responsabilidad

- Responsabilidad solidaria
  - Productor
  - Expendedor
- El consumidor debe demostrar la existencia del daño
- El productor y/o expendedor debe demostrar la existencia de alguna de las causales de exoneración:
  - Fuerza mayor,
  - Caso fortuito,
  - Hecho de un tercero,
  - Uso indebido del bien o
  - Que el consumidor no atendió las instrucciones.
- El productor y/o expendedor debe demostrar el nexo causal entre el daño y la causal de exoneración.

Obligaciones por garantía

- Reparación totalmente gratuita, que incluye transporte y repuestos.
- Si el bien no admite reparación, procede el cambio del bien por otro o la devolución del dinero.
- De repetirse la falla y dependiendo de la naturaleza del bien y las características del defecto, **el consumidor podrá solicitar**: (i) nueva reparación, (ii) devolución total o parcial del precio pagado, (iii) cambio total o parcial del bien por otro de la misma especie, similares características que no podrán ser inferiores al producto que dio origen a la garantía.

Prosperidad para todos

Obligaciones por garantía

- Prestación de servicios: a elección del consumidor se procederá a la prestación del servicio en las condiciones contratadas o la devolución del dinero.
- Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos.
- Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos, que podrá tener un valor adicional.
- La entrega material del producto y los registros correspondientes.

Prosperidad para todos

Obligaciones por garantía

- Disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada, aún después de vencida la garantía, por el término que establezca la autoridad competente, y a falta de éste, el anunciado por el productor.
- Prestación de servicios que suponen la entrega del bien: repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características o pagar su equivalente.
- Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los *bienes inmuebles* que deban ser cambiados por garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, pero no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.

Prosperidad para todos

Obligaciones por garantía

- En la prestación del servicio de parqueadero, el prestador del servicio debe expedir un recibo en donde se señale la fecha y hora de recepción, la identificación y estado del bien y el valor del servicio. Cuando se trate de zonas de parqueo gratuito, el prestador del servicio responderá por los daños causados cuando medie dolo o culpa grave.
- Quien preste el servicio **asume la custodia** y conservación adecuada del bien y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere.

Prosperidad para todos

Garantías suplementarias

- Podrán ser otorgadas cuando amplíen o mejoren la cobertura de la garantía legal
- Pueden ser gratuitas u onerosas. En este caso, se debe obtener la aceptación expresa del consumidor que debe contar por escrito.
- Es aplicable la responsabilidad solidaria respecto de quien participen en la cadena de distribución con posterioridad a quien emitió la garantía.
- Deben contar por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista.

Prosperidad para todos

Responsabilidad por daños por producto defectuoso - Definiciones

- **Producto defectuoso**: es aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, ***no ofrezca la razonable seguridad*** a la que toda persona tiene derecho. Se presume el defecto del bien en caso de incumplimiento de medidas sanitarias, o fitosanitarias o reglamentos técnicos.
- **Daño**: puede producirse muerte o lesiones corporales causadas por el producto defectuoso y los producidos por el producto defectuoso a una cosa diferente al producto defectuoso

Prosperidad para todos

Responsabilidad por daños por producto defectuoso - Deber de información

- La cadena de producción, distribución y comercialización, tiene la obligación de Informar a la autoridad correspondiente y tomar medidas correctivas frente a los productos no despachados y puestos en circulación, **cuando detecte que al menos un producto tiene un defecto que produjo o puede producir** un evento adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas.

Responsabilidad por daños por producto defectuoso - Responsabilidad

- Responsabilidad solidaria entre el productor y expendedor
- El afectado debe demostrar el defecto del bien, la existencia del daño y el nexo causal.
- Causales de exoneración:
  - Fuerza mayor o caso fortuito,
  - Culpa exclusiva del afectado,
  - Hecho de un tercero,
  - No haya puesto el producto en circulación,
  - Cuando el defecto es consecuencia del cumplimiento de normas imperativas existentes, sin que el defecto pudiera ser evitado por el productor sin violar dicha norma,
  - En el momento en que el producto fue puesto en circulación, el estado de los conocimientos científicos y técnicos no permitía descubrir la existencia del defecto.

Prosperidad para todos

Información - Definición

- Todo contenido y **forma** de dar a conocer las características de productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.
- Debe ser clara, veraz, suficiente, oportuna, comprobable, comprensible, precisa, exacta e idónea.

Prosperidad para todos

Información - Definición

- Todo contenido y **forma** de dar a conocer las características de productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.
- Debe ser clara, veraz, suficiente, oportuna, comprobable, comprensible, precisa, exacta e idónea.

Prosperidad para todos

Información que debe suministrarse al consumidor

- Por parte del productor:
  - Su identidad,
  - Manual de instrucciones,
  - Cantidad, peso y volumen de acuerdo con el Sistema Internacional de Unidades,
  - Fecha de vencimiento,
  - Especificaciones del bien o servicio. Si la autoridad competente exige especificaciones técnicas particulares, deberán incluirse.

Prosperidad para todos

Información que debe suministrarse al consumidor

- Por parte del proveedor
  - Garantías,
  - Debe verificar la existencia de la información a cargo del productor, previamente a su comercialización,
  - Precio, indicado visualmente en pesos colombianos, incluyendo todos los impuestos y costos adicionales.

Responsables y causales de exoneración

- Son responsables los productores y proveedores
- Se exoneran de responsabilidad en caso de:
  - Fuerza mayor,
  - Caso fortuito
  - Cuando la información fue adulterada o suplantada sin que hubiese podido evitar la adulteración o suplantación.

Publicidad - Definición y fuerza vinculante

- Toda forma y contenido de comunicación, que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo
- Las condiciones objetivas y específicas anunciadas obligan al anunciante en los términos expuestos en la publicidad.
- Está prohibida la publicidad engañosa: La que no corresponda a la realidad, que sea insuficiente o que induzca o pueda inducir en error, engaño o confusión al consumidor

Prosperidad para todos

Publicidad – Promociones y ofertas

- Información completa: Condiciones de tiempo, modo, lugar y todos los requisitos para acceder a la promoción u oferta.
- Fecha de iniciación: De no indicarse, se entenderá que rige desde el momento en que fue dada a conocer al público.
- Fecha de finalización: Si se omite o se indica que es valida hasta agotar inventario, se extiende hasta que se de a conocer su revocatoria, por los mismos medios e intensidad.

Prosperidad para todos

Publicidad – Obligados y responsabilidad

- Anunciante: Todo aquel que informe o promocione la existencia, características, atributos y demás condiciones de bienes y servicios. Responde por las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad.
- Medio de comunicación: Responde solidariamente por las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad, solo en caso que se demuestre que actuó con dolo o culpa grave.
- El anunciante solo podrá exonerarse por fuerza mayor, caso fortuito o que la publicidad fue adulterada o suplantada sin que hubiese podido evitar la adulteración o suplantación.

Prosperidad para todos

Contratos de adhesión - Obligaciones

- Informar suficiente, anticipada y expresamente al adherente sobre la existencia, efectos y alcance de las condiciones generales.
- Idioma castellano.
- Las condiciones generales del contrato deben ser concretas, claras y completas.
- Los caracteres deberán ser legibles a simple vista y no incluir espacios en blanco.
- No puede incluir clausulas que permitan al productor o proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse del cumplimiento de sus obligaciones.
- Están prohibidas las clausulas abusivas

Prosperidad para todos

Ventas financiadas

- Obligados: Personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a autoridad administrativa en particular y los productores o proveedores que otorguen financiación directamente.
- Obligaciones:
  - Información: Monto a financiar, interés remuneratorio y moratorio expresado en efectiva anual, sistema de liquidación, periodicidad de pagos, número de cuotas y su monto, cobros adicionales (seguros, garantías) y retracto.
  - Fijar las tasas de interés cumpliendo las reglas generales y dentro de los límites legales,
  - Liquidar los intereses moratorios únicamente sobre las cuotas atrasadas,
  - Pactar el numero de cuotas de común acuerdo con el consumidor.

Prosperidad para todos

Ventas con métodos no tradicionales o a distancia

- Obligaciones de los productores o proveedores:
  - Cerciorarse de que la entrega se realice en la dirección indicada por el consumidor que debe ser plena e inequívocamente identificado,
  - Permitir que el consumidor haga reclamaciones y devoluciones en los mismos términos y por los mismos medios de la transacción original,
  - Mantener los registros necesarios y poner en conocimiento del consumidor, su transacción y la identidad del proveedor y del productor del bien,
  - Informar previo a la adquisición, la disponibilidad del producto, el derecho de retracto, el término para ejercerlo, el término de duración de las condiciones comerciales y el tiempo de entrega.

Prosperidad para todos

Comercio electrónico

- Obligaciones:
  - Información: Identidad del expendedor, información actualizada de los productos, plazo de la oferta, disponibilidad de productos, condiciones generales de los contratos, medios de pagos, precio total, tiempo de entrega y derecho de retracto.
  - Mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información del consumidor y de la transacción
  - Los portales de contacto (plataformas electrónicas en donde se compran y venden productos) tienen la obligación de exigir a sus oferentes información que permita su identificación y contacto, la cual debe estar disponible para los compradores y las autoridades.

Prosperidad para todos

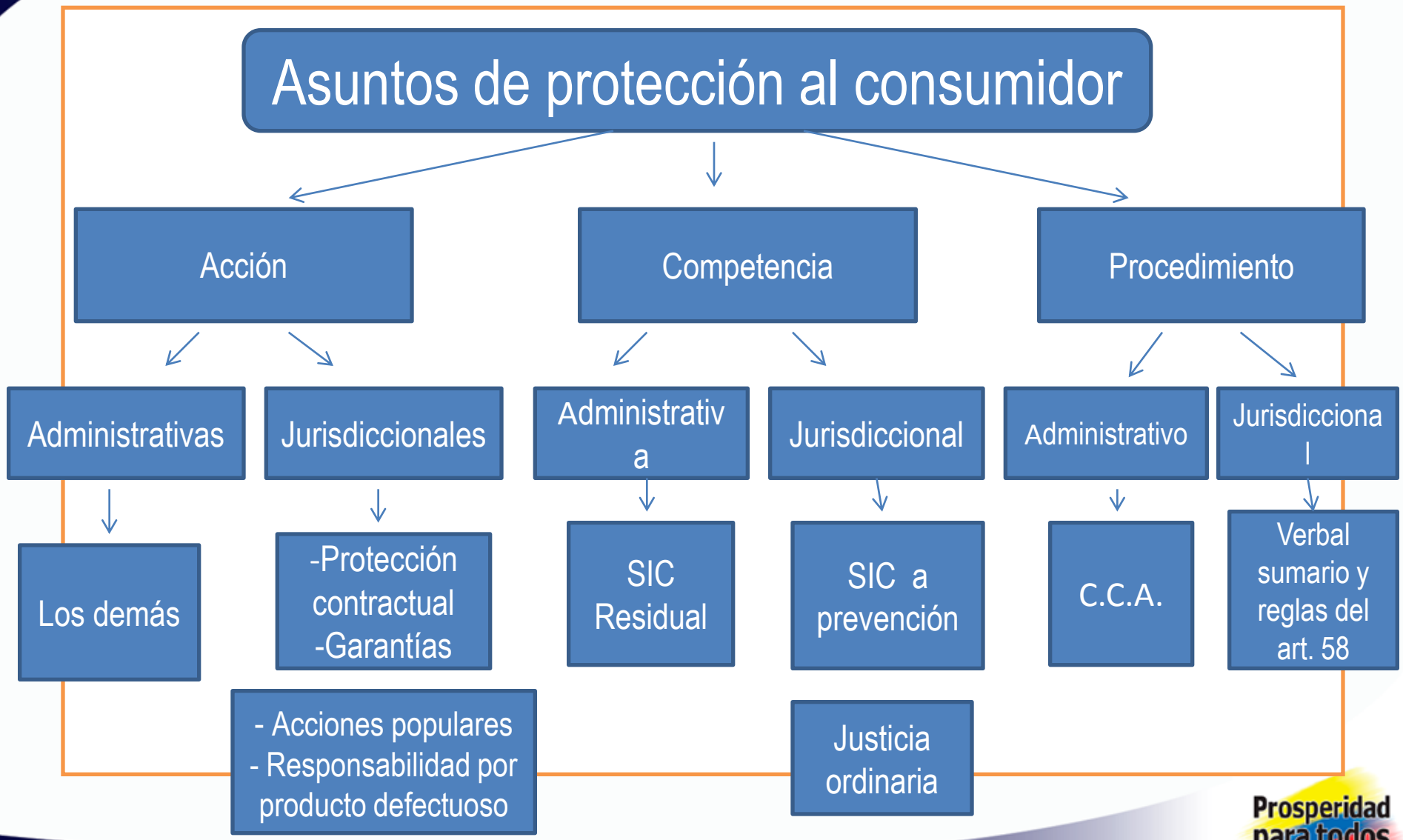
Comercio electrónico

- La SIC puede imponer medida cautelar de bloqueo temporal de acceso al medio de comercio electrónico, si existen indicios graves de violación de los derechos de los consumidores, mientras se adelanta la investigación.

- Si la autoridad judicial o administrativa determina que hubo mala fe del consumidor, la SIC podrá imponerle sanción de hasta 50 SMLMV

Prosperidad para todos

Aspectos procesales



Prosperidad para todos

Sanciones

- Multa de hasta 2000 SMLMV
- Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días.
- En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de la página web, portal en internet o del medio de comercio electrónico utilizado.
- Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos.

Prosperidad para todos

Prosperidad para todos

Gracias

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Carrera 13 No. 27 - 00 Pisos 3, 4, 5 y 10 Bogotá - Colombia
Horario de Atención al Público: Lunes a Viernes de 8:00 a las 16:30
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Contact center: (571) 592 0400 Línea gratuita nacional: 018000-910165